

Gestión de clientes

COMPRADORES Y ARRENDATARIOS





EMBUDO DE PROSPECCIÓN DE CLIENTES COMPRADORES Y ARRENDATARIOS





MKT Propiedades | MKT Personal | Reuniones y Eventos | Redes Sociales | Trabajo de campo | Campañas pagadas | Referidos

Generar
Insumo

Convertir
Proceso

100
20
4
Resultado

CONTACTO
PROSPECTO
CLIENTE

1. Buscar y atraer
2. Filtrar intereses y financiamiento
3. Match y solicitud de visitas
4. Visitas
5. Colocar oferta

RE/MAX FOCUS



¿Cómo convertir un prospecto en cliente **Comprador** o **Arrendatario**?



- ✓ **Buscar y atraer:** Contactar personas interesadas en comprar o alquilar un inmueble.
- ✓ **Filtrar interés y financiamiento:** Conocer lo que quiere con detalle y verificar que tenga capacidad de financiar la compra o alquiler de un inmueble.
- ✓ **Match y solicitud de visitas:** Revisarlas propiedades posibles en (SIGI) e identificar las mejores alternativas para seleccionar con el interesado las que quiera visitar. Solicitar las visitas.
- ✓ **Visitas:** Preparar, realizar y repasar las visitas.
- ✓ **Colocar Oferta** o reiniciar.







1. Buscar y atraer

¿Cómo encuentro personas que quieran comprar o alquilar?

Las personas no tienen un letrero que diga **“Quiero comprar o alquilar”**



- Tienes que **buscarlos** (encontrarlos y contactarlos) y **atraerlos** (ellos te busquen cuando están interesados) para **convertirlos** en tus clientes (compren o alquilen contigo).

RE/MAX FOCUS



Promocionar inventario: La mejor manera de atraer interesados

✓ Plan de MKT: Conoce las características de las propiedades captadas y su posibles usos.



- **Anticipar necesidad.**
- **Despertar interés.**
- **Llegar al potencial cliente.**
- **Contactar.**





2. Filtrar interés y financiamiento

CONOCE

Lo que buscan, quieren y pueden adquirir para poder ayudarles mejor.

Objetivo:

CONOCER

- **Qué quiere**
- **Qué puede**
  - Ofrecer calificarlo para crédito hipotecario.

- Toda persona tiene necesidades, temores; deseos, motivaciones, circunstancias y expectativas que la hacen única.





¿Qué pasa con una persona que quiere comprar un inmueble?

DESEO

INTERÉS

NECESIDAD

Dudas

- Inversión importante.
- Posible endeudamiento.
- No quiere equivocarse en su elección.

Resistencia al cambio

- Es un cambio.
- Incertidumbre e inseguridad.
- Miedo.



RECETA: Preguntar y escuchar

Dar seguridad y confianza
Con conocimiento del negocio

SINTONIZAR: Habla el mismo idioma



PREGUNTA PARA SABER Y ESCUCHA PARA ENTENDER



- Sé curioso. No supongas, pregunta. Una pregunta es llave que abre puertas.



- Con atención + interés.

RE/MAX FOCUS



Se tiene que conocer bien qué quiere y cuánto le es posible pagar

¿Qué tipo de preguntas podemos hacer?

- Qué está buscando (descripción detallada: cuántas habitaciones, en qué piso, con mascotas, jardín cochera, etc).
- Dónde está ubicado (Zona, ubicación, cerca a qué, etc).
- Qué otros lugares podría ser: Indagar alternativas posibles.
- Qué presupuesto dispone: Para saber en los montos que hay que buscar, y saber si tiene el efectivo o lo va a financiar.
- Tiene financiamiento: Con cuál banco, cuánto es su línea aprobada. Ofrecer para calificarlo con una entidad bancaria.
- Repregunta y siempre pregunta POR QUÉ.





Por más que creas que es incómodo, si explicas que necesitas la información para ayudarlo mejor, te la dará sin ninguna molestia.





3. Match de propiedades posibles



- ✓ Identificar en el MATCH del SIGI las propiedades con las características descritas, realizar una pre selección y sacar los PDF de la Ficha Técnica o Listing que más se ajuste a lo que necesita y puede pagar el interesado.
- ✓ Revisar con el cliente las Fichas Técnicas de cada propiedad y elegir las que le interesen visitar.
- ✓ Es recomendable tener una lista de por lo menos 4 propiedades por visitar.

- No decida por el cliente, solo dele opciones. Él pedirá qué quiere visitar.





Solicitud de Visitas SIGI

- ✓ Establecer un orden o secuencia en las visitas: de (+ a -) para un mayor impacto.
- ✓ Solicitar al Asesor del propietario las citas para visitar cada una de las propiedades seleccionadas.
- ✓ Las citas confirmadas se agendan y se coordina con quien corresponda.



RE/MAX FOCUS



4. Preparar, realizar y repasar las visitas

CON EL AGENTE DEL PROPIETARIO:

- Cada agente atiende a su cliente.
- La propiedad tiene que estar lista para mostrarse.
- El propietario y su Agente no deben interferir en las visita.

CON TU CLIENTE COMPRADOR:

- Tener claro que tú lo representas.
- No mostrar en el momento demasiado interés e la propiedad para tener mayor campo de negociación.



El Agente comprador o arrendatario conoce mejor la necesidad de su cliente, es quién tiene y debe mantener el vínculo de confianza.





LA VISITA



- Llega antes de la hora de la cita.
- Describe y destaca las características positivas que tengan los diferentes ambientes de inmueble (luz, techos altos, vista, amplitud, espacios acogedores, acústica, etc).
- El propietario no debe estar cuando se está mostrando la casa. De preferencia que esté en otra habitación.

HOJA DE VISITA

(Constancia de que la visita se ha realizado)



Al concluir se registra cada visita efectuada a una propiedad (ID), indicando el día , hora, cliente potencial y agente que mostró la propiedad.

- ✓ Agente comprador o arrendatario: Récord de los que ha mostrado a cada cliente.
- ✓ Agente propietario: Récord de las visitas a la propiedad que tiene captada.





Revisión de propiedades visitadas

➢ Al finalizar todas las visitas, revisar cómodamente con el cliente comprador, en la secuencia visitada y utilizando las Fichas Técnicas o listing en PDF de cada propiedad:



- **¿Comprarías la propiedad 1? ¿Por qué no la comprarías?**
- **¿Comprarías la propiedad 2? ¿Por qué no la comprarías?**
- **¿Comprarías la propiedad 3? ¿Por qué no la comprarías?**
- **¿Comprarías la propiedad 4? ¿Por qué no la comprarías?**



Nunca comentar , ni acordar una propuesta de oferta delante del propietario.





5. Oferta

Cuando se coloca una oferta por una propiedad tienes un cliente comprador o arrendatario.

Si existe interés por comprar alguna de las propiedades visitadas, explica el siguiente paso: Presentar una OFERTA.



OFERTA



CLIENTE COMPRADOR O ARRENDATARIO



- Si no le gustó ninguna de las opciones, indaga el porqué. Si conoces mejor que no quiere porqué, estarás preparado para identificar y buscar otras alternativas que se ajusten mejor.




RE/MAX
GRACIAS


RE/MAX
FOCUS